



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Reserva de Biosfera Scaflowier
NIT: 892400038-2

RESOLUCIÓN NÚMERO 001100
12 MAR 2021

“(…) Por medio del cual se revoca parcialmente la Resolución 003053 del 28 de mayo de 2019, por el cual se reglamenta el Trámite interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (…)”

El GOBERNADOR ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA en ejercicio de sus facultades Constitucionales y Legales, en especial la contenida en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, el artículo 93 y ss. de la Ley 1437 de 2011, y

CONSIDERANDO

Que la administración departamental, basados en la Ley 962 de 2005, el Decreto 1151 de 2008 y la Ley 1755 del año 2015, reglamentó el trámite interno del derecho de petición, mediante la expedición de la Resolución 003053 del 28 de mayo de 2019.

Que el artículo 93 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, permite a las autoridades públicas revocar sus actos administrativos, de oficio o a solicitud de parte, cuando no esté conforme con el interés público o social, o atente contra él.

Que es necesario revocar de manera parcial el artículo quinto de la Resolución 003053 Ob. en Cit., con el propósito de señalar los canales virtuales que tiene el ciudadano como medio para obtener información pública, entre otras, en observancia del principio de transparencia, así también las prácticas de buen gobierno.

Por ello, se

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Revocar de manera parcial el artículo Quinto de la Resolución 003053 del 28 de mayo de 2019, el cual quedará así:

ARTICULO QUINTO: PRESENTACION, RADICACION Y TRAMITE DE PETICIONES. Las peticiones se gestionarán desde el Grupo de Archivo y Correspondencia a través de la Ventanilla Única de Correspondencia ubicado en la Avenida Newball No. 6-30 Edificio Coral Palace, en el horario de 08:00 hasta las 12:00 horas y desde las 14:00 hasta las 18:00 horas, de lunes a viernes. Podrán presentarse verbalmente, por escrito y/o a través de cualquier medio idóneo de comunicación o transferencia de datos.

MEDIOS DE RECEPCION: La Entidad habilitará a través de los medios que se enuncian a continuación, mecanismos para la recepción de los requerimientos que la ciudadanía allegue a la administración, siempre y cuando cumpla(n) con los requisitos legales mínimos o suficientes de identificación, trámite y solución, así:

- a) **ESCRITO:** Medio dispuesto para la recepción de requerimientos que alleguen los ciudadanos a través de la ventanilla única de radicación, ubicada en el bloque principal de la Gobernación Departamental.

Los interesados deberán radicar sus peticiones en la ventanilla única. Para ello diligenciarán el formato de atención de queja, reclamo sugerencia o denuncia, si es necesario.

La ventanilla Única asignara a las PQRSD, número y fecha de radicado consecutivo, garantizando así el control y seguimiento de los requerimientos que presente la ciudadanía.

- b) **PERSONAL- VERBAL:** Medio permanente para la atención de solicitudes que presenten los ciudadanos, al momento de establecer contacto con la persona encargada para tal fin.

Cuando la petición se presente verbalmente habrá un funcionario del Grupo de Archivo y Correspondencia delegado, quien atenderá al ciudadano y realizará el proceso correspondiente.

En todo caso, el funcionario expedirá constancia de la presentación verbal a fin de que el usuario pueda realizar seguimiento a la misma.

- c) **TELEFONICO:** Medio habilitado para la orientación ciudadana, a través del número telefónico **5130801- extensiones 107- 216 y 121.**
- d) **VIRTUAL:** Medios o rutas virtuales dispuestas para la recepción de PQRSD, a través de correo, buzones virtuales y/o chats interactivos a través de la página web **www.sanandres.gov.co**- **Atención Ciudadana- Ventanilla Única- Servicio Ciudadano PQRSD Formulario Web Aplicativo Digifile (Software de Gestión Documental) y/o al correo electrónico institucional servicioalciudadano@sanandres.gov.co**, a cargo de la oficina Archivo y Correspondencia- Grupo Servicio al Ciudadano.

Los servidores públicos que presten sus servicios en la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y reciban directamente, por correo electrónico o cualquier otro medio , la petición deberán remitirla de manera inmediata al Grupo de Archivo y Correspondencia – Gestión Documental, para que esta dependencia proceda a la radicación y registro de la misma, en el sistema de información e inicie el trámite correspondiente en los términos establecidos por la Ley.

Las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias recibidas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas el día hábil siguiente.

Parágrafo 1º: Atendiendo lo preceptuado por el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones escritas deberán contener por lo menos la siguiente información:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c) El Objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 2º: La autoridad tienen la obligación de examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimaran incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla. Para la recepción, trámite y resolución de las peticiones los funcionarios o contratistas, deberán observar y sujetarse a lo dispuesto por la misma norma Ley 1437 de 2011. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo el funcionario que radica deberá indicarle al peticionario los que falten; si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Parágrafo 3º: El servidor asignado para dar respuesta a las PQRSD revisara que la solicitud cumpla con los requerimientos establecidos por las normas legales vigentes y en caso de peticiones incompletas deberá requerir al peticionario dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la petición, para que complete la petición en el término de un (1) mes de

conformidad con lo dispuesto en el artículo 171 de la Ley 1437 de 2011; de igual forma revisara si el competente. Si está dentro de sus posibilidades dar respuesta inmediata, este asumirá la responsabilidad del procedimiento, de lo contrario deberá remitir al funcionario u oficina competente dentro del día hábil siguiente, e informará al ciudadano del traslado efectuado; levantando los registros correspondientes e ingresando la remisión en el historial de trazabilidad del software dispuesto para tal fin.

Parágrafo 4°: Los servidores públicos que presten sus servicios en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y sean parte del proceso de gestión o trámite peticiones, tienen la obligación de seguir los lineamientos del presente acto administrativo, cumplir con los términos establecidos, revisar y registrar sus actuaciones en el Sistema de información que posee la entidad.

La Administración del Departamento posee un sistema de información que gestiona en forma automática las Peticiones y los Trámites solicitados por la ciudadanía; por lo tanto, los mismos desde su dirección hasta su trámite final deben ser procesados de forma automatizada.

El Grupo de Archivo y Correspondencia deberá implementar mecanismos para hacerle seguimiento efectivo a las peticiones, con el objeto de garantizar el trámite y la respuesta oportuna al ciudadano.

Así también realizará(n) informes trimestrales y semestrales de seguimiento, tiempo de respuesta y cumplimiento. Copia del informe trimestral se presentará al Gobernador. Copia del informe semestral se presentará a la Oficina de Control Interno de Gestión. Dichos informes se publicarán en la página web de la entidad, Link Transparencia de la Información.

ARTICULO SEGUNDO: En lo demás, la Resolución 003053 del 28 de mayo de 2019, mantiene plena vigencia.

ARTÍCULO TERCERO: El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su expedición. 

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en San Andrés Isla, a los

12 MAR 2021

El Gobernador (e),


ALÉN LEONARDO JAY STEPHENS

Proyectó: Lino Hooker- Archivo y Correspondencia- Servicio al Ciudadano
Revisó: Oficina Asesora Jurídica
Archivó: Oficina Archivo y Correspondencia